

Service Level Agreement der Wolkenwald GmbH

Stand 21. April 2016

1. Vertragsgegenstand

1.1 Service Level Agreement (nachfolgend „SLA“) regeln das Vertragsverhältnis zwischen der Firma Wolkenwald GmbH (nachfolgend „Wolkenwald“) und dem Kunden der Wolkenwald (nachfolgend „Kunde“ oder „Kunden“) andererseits.

2. Zustandekommen, Anwendungsbereich und Geltung

Die vorliegenden SLA regeln die Rechte und Pflichten im Verhältnis der Firma zu ihren Kunden. Sie gelten für alle Geschäftsbeziehungen zwischen der Firma und den Kunden welche die SLA umfassen, insbesondere für die Lieferung und die Erbringung von Dienstleistungen, soweit nichts anderweitig schriftlich vereinbart wurde.

Sofern nichts anders vereinbart wurde, gelten die SLA des Kunden nicht. Sollten die SLA des Kunden zur Anwendung kommen, gelten diese, sofern sie nicht im Widerspruch mit diesen SLA und deren Bestandteilen steht.

Anderslautende Regelungen in Einzelverträgen zwischen den Parteien gehen dieser SLA vor, bedingt aber, dass diese in Schriftform von Wolkenwald und dem Kunden festgehalten werden.

Änderungen der SLA werden über die Homepage sowie im Newsletter von Wolkenwald bekannt gegeben.

Sofern ein bestehender Kunde den neuen SLA nicht mindestens per E-Mail zugestimmt hat, gelten die bisherigen SLA weiterhin bis zur nächst möglichen Vertragsauflösung.

3. Vertragsabschluss / Kommunikation

In der Bestellung des Kunden liegt ein Angebot zum Vertragsabschluss, das von Wolkenwald durch das Versenden der Bestellbestätigung angenommen wird. Erst durch die Annahme durch den Kunde kommt der Vertrag endgültig zustande. Wolkenwald behält sich das Recht vor, die Bestellung nicht anzunehmen resp. anstelle einer Bestellbestätigung eine schriftlich begründete Absage zu liefern.

Wolkenwald informiert und kommuniziert generell per E-Mail. Die Angaben einer gültigen E-Mail Adresse ist Sache des Kunden.

4. Dienstleistung Erbringung

4.1 Änderungen von bezogenen Dienstleistungen

Unsere Kunden können im Rahmen unserer angebotenen Produkte Leistungen eigenständig reduzieren und erweitern bis zu einer von uns resp. In der vom Kunden bestellten aktiven Limite. Dies ergibt die Möglichkeit dass die Leistung durch den Kunden eingeschränkt werden kann und Wolkenwald keinen direkten Einfluss darauf hat.

4.2 Sorgfalt

Für die Sicherheit und Verfügbarkeit unserer Infrastruktur, sowie der darauf angebotenen Dienstleistungen, treffen wir geeignete physische und elektronische Massnahmen.

Dies umfasst unter anderem der physische Schutz vor Datenverlust, -entwendung, Ausfällen und Missbrauch.

Ebenso sind geeignete Elektronische Vorkehrungen vorhanden um dieselben Risiken zu minimieren.

4.3 Unterstützung

Wir bieten technischen Unterstützung im Rahmen unserer Produkte an. Erweiterte Unterstützung welche unter anderem Anwendungen, Serverkonfiguration, Datenbanken usw. umfassen werden kostenpflichtig direkt oder über einen Partner angeboten.

5. Verfügbarkeit

5.1 Standard Level

POW-Cloud S garantieren wir eine Durchschnittliche Verfügbarkeit von 99,9%

POW-Cloud SP garantieren wir eine Durchschnittliche Verfügbarkeit pro Host von 95% welche bei einer 1+n Menge auf 99% erhöht wird.

POW-Cloud P garantieren wir für den Basisvertrag eine Verfügbarkeit von 99,9%. Für die Hosts jeweils 95% welche bei einer 1+n Menge derselben Hosts auf 99,5% erhöht wird.

V-Host ohne Spiegelung haben keine garantierten Verfügbarkeiten. Mit einem Spiegelserver erhöht sich die Verfügbarkeitsgarantie auf 99%

In den jeweiligen Verfügbarkeitsgarantien werden durch mindestens 15 Tage im Voraus angekündigte Wartungsarbeiten nicht beeinflusst und gelten für die Dauer der Arbeiten als Verfügbar. Ebenso gelten Ausfälle welche unter Einfluss von höherer Gewalt zustande kommen als Verfügbar.

5.2 Nichteinhaltung der Verfügbarkeiten

Sofern nichts anderes mit dem Kunden vereinbart ist resp. wurde, beträgt die Maximale Pro-Rata Gutschrift für die Dauer der jeweiligen Ausfälle. Dies muss innerhalb einer für beidseitigen nützlichen Frist von 15 Arbeitstagen gemeldet werden.